مستجدات المتجر

إعداد الدكتورة/ نداء كاظم محمد جواد المولى*

ملخص البحث:

المتجر بمفهومه الحديث يعد حقاً من الحقوق الملكية المعنوية. كونه يقوم على عنصر الاتصال بالعملاء. ويترتب على هذا العنصر باقي العناصر الأخرى المتعلقة بالمتجر. سواء أكانت تلك العناصر مادية أم معنوية. ونظرا للتطورات الاقتصادية ودور العولمة في نطاق القانون التجاري، ظهرت عناصر جديدة، لم ينظمها المشرع، ولم تطرح على القضاء، ولم يبحثها الباحثون. وتتمثل هذه العناصر بإدارة الجودة الشاملة والمراقبة الكلية على الجودة أو ما تعرف (بالآيزو) ونظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة أو ما يشار لها اختصاراً للمصطلح باللغة الإنكليزية بالهسب. الأمر الذي دفعنا إلى دراستها للفت النظر لها و الاهتمام بها.

* أستاذ القانون التجاري المساعد بكلية الحقوق - جامعة الزرقاء الأهلية - الأردن

مقدمة:

يعد المتجر بمفهومه الحديث من حقوق الملكية المعنوية، قوامه الاتصال بالعملاء وهذا العنصر، وفقاً للرأي الراجح بين الفقهاء(1)، أهم عناصر المتجر المعنوية، بل أن بعض الفقهاء(2) يرى أنه الوحيد، وأن بقية العناصر سواء منها المادية أو المعنوية مسخرة لاجتذاب العملاء. وأن القيمة المالية للمتجر تزداد بزيادة عدد العملاء الذين يترددون عليه ويتعاملون معه. لذا يمكن التعبير عن المتجر بأنه الاتصال بالعملاء. وهو المصدر المنشىء لملكية المتجر، ومتى وجد هؤلاء العملاء نشأت ملكية معنوية يطلق عليها المتجر. ويكتسب التاجر هذه الملكية ويحميها القانون. من هنا أصبح من المهم إيجاد عناصر تجتذب العملاء. هذه العناصر منها ما هي مادية وأخرى معنوية، ومن الملاحظ على تلك العناصر أن منها ما يتصل بالنشاط الذي يمارسه التاجر ومنها ما يتعلق بمحل نشاطه كالبضائع والمنتوجات.

أما بصدد التشريع فقد عدد المشرع الأردني في المادة (٣٨) من قانون التجارة اثني عشر عنصراً على سبيل المثال لا الحصر. ولابد من التنويه إلى أن عدم ضرورة اجتماع جميع العناصر الذي أوردها المشرع لتكون المتجر(3)، وهذا يعني أن المتجر يمكن أن يضم عناصر أخرى غير مذكورة في النص. وكان المشرع يقصد ذلك

(١) انظر د.علي جمال الدين عوض، القانون التجاري، دار النهضة العربية، القاهرة، بلا سنة طبع، ص١٥٩. انظر أيضاً د.زهير عباس و د. حلو أبو الحلو. الوجيز في شرح القانون التجاري الأردني. ط٢٠٠١، مركز حمادة للطباعة، ص٢٣٤.
(٢) انظر د.عزيز العكيلي. شرح القانو التجاري ج١ — مكتبة دار الثقافة. بلا سنة طبع. ص٢١٩.
(٣) انظر د.أكرم يا ملكي. القانون التجاري. مكتبة دار الثقافة، ج١، س١٩٩٨.ص١٧٠.

حسب اعتقادنا إيمانا منه إلى استحداث هذه العناصر، لأن البيئة التجارية لطالما تستحدث أموراً تبعاً للتطور التكنولوجي الذي يؤثر في العرف والبيئة التجارية عموماً. وقبل استعراض هذه العناصر التي توقع المشرع وجودها ولم يذكرها ولم ينظمها لابد من استعراض العناصر التي تناولها حتى تكتمل الصورة بين ما نظمه المشرع وبين ما هو مستحدث على الصعيد العملي.

هذه العناصر التي ذكرها المشرع يمكننا أن نقسمها إلى قسمين:-

الأول: عناصر تتصل بنشاط التاجر كونه يمارس العمل التجاري على مختلف الأصعدة والتي من شأنها أن تسهل القيام بنشاطه هذا.

والثاني: العناصر التي تتصل بمحل نشاطه، أي العناصر المتصلة بالبضائع والمنتجات التي تعد مخرجات المتجر.

العناصر المتصلة بنشاط التاجر:

١- العدد الصناعية.

٢- الأثاث التجاري، وهي المنقولات التي تسهل ممارسة العمل وراحة الزبائن من خزائن ومفروشات.

٣- البضائع المعدة للبيع سواء أكانت مواد أولية أم منتجات زراعية أم صناعية.

٤- الاسم التجاري أي التسمية التي يطلقها التاجر على المحل لتعريف الزبائن وجذبهم.

٥- الشعار وهو الرمز الذي يختاره التاجر لجذب النظر إلى متجره،وقد يتكون من نفس الاسم التجاري أو العنوان التجاري أو من أي شكل مبتكر.

٦- الأجازات[١] أو الرخص التي يحصل عليها التاجر إذ تلحق بالمتجر وتعد من عناصره المعنوية وتكون قابلة للانتقال إلى الغير بانتقال ملكية المتجر إلا إذا منحة للاعتبار الشخصي.

٧- حق الإيجار: وهو حق الانتفاع من العقار الذي يستغله التاجر لممارسة نشاطه التجاري.

العناصر المتصلة بالبضائع (بمحل نشاط التاجر):

١- العلامة التجارية[٢] أية علامة استعملت أو كانت بالنية استعمالها على أية بضائع أو فيما له تعلق بها للدلالة على أن تلك البضائع تخص صاحب العلامة بحكم صنعها أو انتاجها أو الشهادة أو الاتجار بها أو عرضها للبيع.

(١) انظر قانون رخص المهن رقم ٢٨ لسنة ١٩٩٩ المنشور على ص٣٠١٥ من عدد الجريدة الرسمية رقم ٤٣٧١ في ١٩٩٩/٨/١٦.
(٢) انظر د.أكرم يا ملكي، القانون التجاري. مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.ط١ ١٩٩٨ ص١٧٧ .

وقد عرّفها المشرع الأردني[١]: أي إشارة ظاهرة يستعملها أو يريد استعمالها أي شخص لتمييز بضائعه أو منتجاته أو خدماته عن بضائع أو منتجات أو خدمات غيره.

٢- براءات الاختراع نتاج جديد أو استعمال أية وسيلة اكتشفت أو عرفت أو استعملت بطريقة جديدة لأية غاية[٢] صناعية. وعرّف المشرع الأردني [٣] الاختراع بأنه " أي فكرة إبداعية يتوصل إليها المخترع في أي وقت من مجالات التقنية وتتعلق بمنتج أو طريقة صنع أو بكليهما تؤدي عملياً إلى حل مشكلة معينة في أي من هذه المجالات وعرّف البراءة بأنها " شهادة الممنوحة لحماية الاختراع".

٣- الرسوم: هي ابتكارات جديدة ترد على شكل المنتجات، أي على مظهرها الخارجي كما في الزخارف والصور والألوان. وتتميز بأنها مسطح يمنح المنتج جاذبية معينة يقبل عليها العملاء.

أما التعريف التشريعي[٤] لها " أي تركيب أو تنسيق للخطوط، يضفي على المنتج رونقاً أو يكسبه شكلاً خاصاً سواء تم باستخدام الآلة أو بطريقة يدوية بما في ذلك تصاميم المنسوجات.

(١) المادة الثانية من قانون العلامات التجارية رقم (٣٣) لسنة ١٩٥٢ المعدل بقانون رقم (٣٤)لسنة ١٩٩٩.
(٢) انظر أكرم يا ملكي. ص١٧٨.
(٣) انظر م٢ من قانون براءات الاختراع الأردني رقم ٣٢ لسنة ١٩٩٩.
(٤) انظر م٢ من قانون الرسوم الصناعية والنماذج الصناعية الأردني رقم ١٤ لسنة ٢٠٠٠.

٤- أما النموذج الصناعي فهو مجسم يمنح المنتج شكلاً معيناً يميزه عن غيره (كهياكل) السيارات وزجاجات العطور.

وهناك عناصر أخرى لها أهمية كبيرة، وهي حديثة النشأة لم يتناولها الفقه القانوني بالتحليل والدراسة، ولم ينظمها المشرع بقواعد قانونية، ولم تعرض المنازعات المتعلقة بها على القضاء ليطرح وجهة نظره بها. هذه العناصر أتت في الواقع عن طريق الإدارة لمبررات اقتصادية من جانب، وبتأثير العولمة في نطاق القانون التجاري من جانب آخر ، إذأوجدت (العولمة) عناصر جديدة أصبحت تشكل مظهرا من مظاهر المتجر. هذه العناصر الجديدة شأنها شأن بقية العناصر المذكور آنفاً منها ما يتعلق بنشاط التاجر عموماً، ويتمثل بإدارة الجودة الشاملة، وهو نظام يتعلق بالمتجر ذاته كنظام إداري يشمل الفكر والسلوك والقيادة وإجراءات العمل...

أما العنصر الآخر فيتمثل فيما يدعى بالمراقبة الكلية على الجودة أو (الأيزو) التي تشتمل على معايير عالمية محددة للجودة في نشاط من أنشطة التاجر، إضافة إلى عنصر آخر يتعلق بالمنتجات الغذائية وتصنيعها ويطلق عليها اختصارا بالهسب (HACCP) أي نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة[١].

من هنا سوف نتناول في بحثنا هذا دراسة هذه العناصر من الناحية القانونية لأهميتها وشيوعها إذ لا يكاد هناك منتج في الأسواق ولا نشاط رياضي ولا علمي

(١) هذه الترجمة للمختصر المشار إليه في علم الإدارة وعلم الاقتصاد.

ولا مهني... إلا ويحمل ختماً يدل على هذه العناصر، فكان لابد لنا من معرفة الوصف القانوني والخصائص القانونية لكل منها، ومن ثم لفت نظر المشرع والقضاء والباحثين إلى هذه الأوضاع القانونية الجديدة. وسوف أتناول هذا الموضوع وفق الخطة الآتية:

المبحث الأول - مفهوم إدارة الجودة الشاملة

المطلب الأول - خصائص إدارة الجودة الشاملة.

المطلب الثاني - الطبيعة القانونية لإدارة الجودة.

المبحث الثاني - مفهوم الأيزو (ISO)

المطلب الأول - خصائص الأيزو.

المطلب الثاني -الطبيعة القانونية لشهادة الأيزو.

المبحث الثالث – مفهوم الهسب (HACCP)

المطلب الأول -خصائص الهسب.

المطلب الثاني - الطبيعة القانونية للهسب.

الخاتمـــــــة.

المبحث الأول
مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM)
Total Quality Management

ولد مفهوم الجودة وتحسينها في اليابان، منذ الخمسينات، ثم انتشر في الولايات المتحدة وأوروبا، حتى أصبح موضوع العصر. ويتجسد في نهج إداري يسمى بإدارة الجودة الشاملة، ومعناه تطوير مفهوم الإدارة القديم، لتحقيق جودة عالية تكسب رضا الزبائن. ويضم معنى الجودة جميع عناصر المتجر.

فقد قامت الشركات اليابانية بالعمل على رفع مستوى الجودة من خلال إنتاج بضائع وسلع تمتاز بالاستعمال لمدة طويلة، بدلاً من منتج رخيص وقصير الأمد. علاوة على شكل له مميزات عصرية يجذب اهتمام الزبائن كما هو الحال في صناعة السيارات(١). بالوقت الذي ينصرف فيه نظر المصانع الأمريكية والأوروبية على الإنتاج إضافة إلى الكلفة، على اعتبار أن المستهلك يهتم بالسعر، والبقاء على شكل المنتجات الفارهة الكلاسيكية. إن إدارة الجودة في حقيقة الأمر فلسفة إدارية تأخذ شكل نظام إداري قائم على إحداث تغييرات جذرية لكل شيء داخل المتجر، من إجراءات العمل والأداء والقيادة.... وكل ما يمكن أن نسميه في فقه القانون بالنظام

(١) انظر د. عمر وصفي عقيلي. المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. دار وائل للنشر ط١- عمان ٢٠٠٢، ص ١٩. ولابد من الإشارة إلى أن شركة تويوتا وهوندا حققتا مبيعات في الولايات المتحدة الأمريكية تقدر بحوالي مليون سيارة، أي ما يقارت ٢٠% من مبيعات السيارات الأمر الذي أدى إلى اعتماد هذه السياسة من جميع المتاجر التي تهتم باستمراريتها وزيادة زبائنها.

الداخلي (للمؤسسة) أو للمتجر. كل ذلك من أجل تحسين وتطوير مكونات المتجر للوصول إلى أعلى جودة في منتجاته، وكسب الزبائن الذي يحقق له استمراريته. قد يؤدي (هذا التطوير والتحسين) إلى التأثير المباشر على بعض عناصر المتجر مثل الاسم التجاري والعلامة التجارية... كما هو الحال في شركة (جولد ستار) التي أدخلت نظام إدارة الجودة وغيرت سياستها نحو تحسين الإنتاج ومد عمر منتجاتها الأمر الذي غيَّر اسمها التجاري إلى شركة (LG)، وكذلك علامتها التجارية التي تضم الاسم بشكل معين. وبهذا تحدد نظرة الزبائن إلى سلعتها، وإعطائها انطباعاً جديداً عنها، وبالتالي زيادتهم.

من هنا يمكننا تعريف إدارة الجودة الشاملة بمفهوم قانوني بأنها "مجموعة قواعد تتعلق بالمتجر تهدف إلى تنظيم عناصره بطريقة تؤدي إلى زيادة الزبائن وثقتهم بل وتشكل عنصراً آخر له".

المطلب الأول
خصائص إدارة الجودة الشاملة

يتصف هذا النظام -حسب رأينا- بجملة خصائص يمكننا تلخيصها بما يأتي:

١- انه يتكون من مجموعة قواعد ذات صفة عامة مجردة وملزمة. وهذه الصفات في الواقع تتعلق بالمتجر، ونقصد بذلك أن صفة العمومية تشكل عناصر المتجر كلياً المادية منها والمعنوية، ولا تجرد كل عنصر عن الآخر،

بل تجعل منهم خليطاً متجانساً ليبدو وحدة، واحدة هي المتجر الذي يتألف في نظر الزبائن ويرسخ ثقتهم به، فهي ملزمة لكل العاملين في المتجر بما فيهم التاجر مالك المتجر.

٢- كما أن هذه القواعد ذات طبيعة مزدوجة منها ما يتخذ شكل القاعدة الشكلية التي تنظم إجراءات الإدارة في تطبيق القواعد الموضوعية التي تتعلق بطبيعة نشاط المتجر.

٣- تهدف هذه القواعد إلى التعامل المباشر مع الزبائن، وكسب ثقتهم، وزيادتهم من خلال الدراسات الميدانية لحاجاتهم ورغباتهم، وتوفيرها لهم.

٤- هي قواعد يقتصر تطبيقها داخل المتجر[١].

٥- لا يمكن أن يطلع عليها الغير، فهي تتعلق بالأسرار التجارية له (للمتجر)، الأمر الذي يؤدي إلى منع منافستها من قِبَل المتاجر الأخرى، خاصة التي تقوم بنشاط مشابه لنشاط المتجر.

---

(١) انظر د. عمر وصفي العقيلي. مصدر سابق ص١٩.

المطلب الثاني
الطبيعة القانونية لإدارة الجودة الشاملة

لما كانت إدارة الجودة الشاملة، عبارة عن مجموعة قواعد تنظيمية من شأنها أن تنظم المتجر، بكل عناصره للوصول إلى رضا الزبائن، فإن هذه القواعد في الحقيقة هي نتاج فكري توضع وفق دراسة دقيقة للمتجر، وما يتعلق بنشاطه. ويطلع واضعها على سرية المتجر، ويصبح من المحتم حماية هذا الجانب عن طريق العقد- سواء أكان ذات العقد الذي أبرم بين واضع القواعد والتاجر أم عقداً مستقلاً- وبطبيعة الحال سوف تكون المسؤولية عقدية، من حيث التزام واضعها بالمحافظة على السرية. ويكون التاجر مالكاً لهذه القواعد التي تتعلق بمتجره، وتعد عنصراً من عناصره المعنوية. وبهذا فهي مال غير مادي (معنوي) منقول، له نفس سمات عناصر الملكية الصناعية والتجارية (الفكرية)[1]، بل نجد أن عنصراً آخر مضاف لها. ويترتب على هذا الأمر النتائج الآتية:

١. يكون حق التاجر في ملكية قواعد إدارة الجودة الشاملة حجة على الكافة.
٢. عنصراً من عناصر المتجر.

---

(١) تتضـــمن حقوق الملكية الفكرية شقين، الأول حق ذو طبيعة معنوية يتمثل في نسبة الحق لشخص صاحبه واقترانه باسمه فهو نتاج فنه وذهنه، والشق الثاني ذو طبيعة مالية انظر في هذا الجانب د. حمد الله محمد حمد الله. الوجيز في الملكية الصناعية والتجارية. دار النهضة العربية ١٩٩٧ ص ٧.

٣. لا يسجل في السجل التجاري، لأنها قواعد تعبر عن سياسة المتجر. وهذا ما يعطيها طابعاً لصيقاً به (بالمتجر).

٤. هذا الالتصاق يجعلها غير قابلة للتصرف بها بمعزل عن المقر، ويحظر الحجز عليها بشكل مستقل.

٥. قد تظهر تلك القواعد أو تؤثر في كل عناصر المتجر أو في بعضها. كأن تؤثر في العلامة التجارية والاسم التجاري والمواد الداخلة في التصنيع وفي سلوك العاملين وإضافة خدمة تمتد إلى ما بعد البيع...

المبحث الثاني

الأيزو (ISO) [١]

المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس قامت بوضع معايير دولية لنظام إدارة جودة لأي مؤسسة بغض النظر عن النشاط الذي تمارسه سواء أكان تجارياً أم

---

(١) الكلمة اختصار لعبارة : International Standardization Organizationوقد تأسست المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس في جنيف (سويسرا) ١٩٨٧. وأصدرت مجموعة من المواصفات الدولية لأنظمة الجودة – مجموعة الأيزو ٩٠٠٠ – ويرمز الرقم ٩٠٠٠ لسلسلة المواصفات التي تختص بها إدارة الجودة في المتاجر المختلفة. والتي قد تكون مصنعاً، بنكا، مستشفى، مدرسة، عيادة..... وفي المملكة الأردنية نشأت مؤسسة المواصفات والمقاييس عام ١٩٩٥ وهي مؤسسة حكومية، خلفاً لمديرية المواصفات والمقاييس التي أنشئت عام ١٩٧٢. مهمتها إصدار المواصفات والتحقق من المنتجات. وتشرف على النظام الوطني للمقاييس وإدارة نظام الجودة واعتماد مختبرات للاختبار والمعايرة. انظر التفاصيل في نشرة مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية مشروع (JISM). انظر أيضاً النشرة المعدة من قبل مجموعة فيلادليفا للاستشارات الإدارية. الأردن. تم تعديل قانون المؤسسة بقانون المواصفات والمقاييس رقم (٢٢) لسنة ٢٠٠٠ الذي نص على تشكيل المؤسسة وصلاحياتها في منح علامة الجودة الأردنية وصلاحيات أخرى نصت عليها المادة (٥) من القانون.

صناعياً أم خدمياً. بعبارة أخرى سواءً أكان النشاط تجارياً أم غير تجاري. كالنشاط البدني مثل الرياضة أو الذهني مثل عيادات الأطباء....الخ. وتتعلق الأيزو بنشاط المتجر، كما هو ملاحظ، لذا عمدت المنظمة إلى وضع سلسلة من المواصفات القياسية تلك وسميت بـــ ISO 9000. ولكل نشاط معايير معينة تمنح على شكل شهادة لها رقم خاص يدل على النشاط مثل9001 ,9002 ,9003. وهناك دليل مرشد لتطبيق الأنظمة المذكورة آنفاً أطلق عليه ISO 9004. ومجموع سلسلة المواصفات المذكورة يُسمى بنظام إدارة الجودة (QMS) التي يرمز لها بـQuality Management System.

و هذه الشهادات تشمل مختلف الأنشطة، فإن المتجر يحصل عليها لأهميتها التي يمكن أن نلخصها بما يأتي:

١- التحكم وضبط نشاط المتجر، سواء أكان هذا النشاط صناعياً أم خدمياً، فيكون إنتاج هذا النشاط يحقق جودة معينة.
٢- إقناع الزبائن بأن السلع ذات مواصفات عالية، وهذا يؤدي إلى الترويج لها.
٣- هذه الشهادة توجد منافسة مشروعة بين المتاجر، فالمتجر الحاصل على أحد شهادات الـــ ISO يتفوق على المنافسين الذين لم يحصلوا عليه.
٤- قدرة المتجر على التعامل في نطاق التجارة الدولية، يستطيع دخول الأسواق الدولية.
٥- تحقيق أرباح كبيرة.

٦- زيادة العملاء.

وقد طورت المنظمة الدولية نظاماً آخر جديداً يتعلق بحماية البيئة، ويتمثل بشهادة الـ ISO14000 [١]. إذ أن هذه الشهادة تتيح الفرصة للمتجر أن يبدو لزبائنه بجودة ومقاييس، لا تضر بالبيئة من خلال مراحل التصنيع أو تقديم الخدمة والاستهلاك وضمن المعايير الصحيحة الدولية.

المطلب الأول

خصائص شهادة الأيزو

سبقت الإشارة إلى أن شهادة الأيزو تتضمن سلسلة مواصفات ومقاييس دولية[٢]، تستخدم في تأكيد جودة العمليات والنشاطات المختلفة في المتجر، وعليه فإن هذه الشهادة[٣] تتصف بسمات معينة يمكن ذكرها كالآتي:

---

(١) يرمز لهذه الشهادة بـ (EMS) أي Environmental Management System وتعني نظام الإدارة البيئي.

(٢) انظر نشرة تعريفية على (CD) منشورة من قبَل مؤسسة المواصفات والمقاييس، عمان، الأردن. المواصفات القياسية (وثيقة تحدد قواعد أو إرشادات أو خصائص الخدمة أو المنتج أو طرق الإنتاج وأنظمة الإدارة للاستخدام العام المتكرر، وقد تشمل أيضاً المصطلحات والرموز والبيانات والتغليف ووضع العلامات ومتطلبات بطاقة البيان التي تطبق على المنتج أو طرق إنتاجه أو تقتصر على أي منها وتكون المطابقة لها غير إلزامية. المادة الثانية الفقرة سادساً من قانون المواصفات والمقاييس رقم (٢٢) لسنة ٢٠٠٠.

(٣) شهادة المطابقة: الوثيقة التي تؤكد بأن الخدمة أو المنتج أو طرق الإنتاج وأنظمة الإدارة مطابقة للمواصفات القياسية أو القواعد الفنية المعتمدة، مادة (٢) من قانون المواصفات والمقاييس.

١- تبدو (هذه الشهادة) على شكل علامة تختم على البضائع إذا كان المتجر ذات طبيعة صناعية، وعلى المتجر ووثائقه إذا كان ذا طبيعة خدمية.

٢- تدل هذه العلامة[١] على التزام المتجر بأن نشاطه يتم وفق مواصفات ومعايير محددة دولياً.

٣- هذا الالتزام محدد ومستمر التنفيذ[٢]، يثبت لمصلحة الزبائن من لحظة التعاقد ويستمر إلى ما بعد تنفيذ عقد البيع.

٤- هو التزام من جانب واحد، يترتب على المتجر الذي اكتسب هذه الشهادة.

٥- هذا التزام ذو مظهر مادي. لأن الشهادة تبدو كختم على البضاعة، مما يعني أن المتجر يلتزم في مواجهة المتعاملين معه بتطبيقه المعايير الدولية فيما موجود بين أيديهم.

٦- تتعلق الشهادة بنشاط المتجر، ولا يمكن التصرف بها أو الحجز عليها مستقلاً عنه.

٧- هذه الشهادة تمثل مجموعة خطوات منها ما يتعلق بالمنتج، ومنها ما يتعلق بإجراءات وسجلات المتجر، وبمجموعها فإنها تظهر في مخرجات

(١) نص المادة (٢) من قانون المواصفات والمقاييس رقم (٢٢) لسنة ٢٠٠٠ على أن علامة الجودة هي (العلامة التي يتم منحها لمنتج معين وتدل على أن المنتج مطابق للمواصفات القياسية أو للقواعد الفنية المعتمدة كحد أدنى وللمتطلبات الأخرى التي تضعها مؤسسة المواصفات.

(٢) انظر د. حسن علي الذنون ود. محمد سعيد -نظرية الالتزام- دار وائل للنشر ٢٠٠٢، ص ٢٠.

المتجر (البضائع) وبهذه الصورة يمكننا أن نقول بأنها إقرار من التاجر بتطبيقه الخطوات القياسية في عملية إعداد البضائع(١).

٨- تمنح الشهادة من جهة متخصصة للمعايرة، وفق أسلوب خاص(٢).

٩- توجد هذه الشهادة منافسة تجارية مشروعة بين المتاجر، تؤدي في الواقع إلى تحسين الإنتاج وتطويره.

١٠- تكتسب شهادة الأيزو عن طريق العقد الذي يبرم بين مالك المتجر والجهة المانحة لهذه الشهادة، بعد توفر نوعين من الشروط. وهي شروط شكلية وأخرى موضوعية وفق التفصيل الآتي:

أولاً: الشروط الشكلية:

تبدو تلك الشروط في تطبيق المتجر لكل المواصفات والمعايير التي تقدمها الجهة المانحة(٣). هذه المواصفات تتعلق بالمتجر من حيث أسلوب تصميم و تصنيع وتركيب وتسليم المنتج أو الخدمة(٤). وتمتد الرقابة إلى ما بعد تنفيذ عقد البيع أو العقد الذي بموجبه تعامل المتجر مع زبائنه، وجهة الرقابة هذه تتمثل بمرفق في المتجر

---

(١) انظر: Raising Standards for the world , P.P.5-6

(٢) انظـــر نشرة مجموعة فيلادلفيا، سبق ذكرها، انظر أيضاً نشرة معدة لهذا الغرض من قِبَلِ دائرة المواصفات والمقاييس الأردنية.

(٣) الجهة المانحة في العادة منظمة حكومية مثلا في الأردن تتمثل بمؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية. وهناك دلـــيل يحدد المتطلبات العامة للجهات التي تقوم بتقويم وإصدار الشهادات والتسجيل لأنظمة الجودة. انظر دليل الأيزو ٦٢: ١٩٩٦ الصادر عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية.

(٤) انظـــر محاضرات تعريفية ألقيت ضمن دورة تعريفية بأنظمة إدارة الجودة ونظام الجودة في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية. ص ٥.

يتخصص بنظر الشكاوي الواردة على المنتج أو الخدمة ويسمى في العادة مرفق خدمة ما بعد البيع، أو خدمة الجمهور...[١] إذ ينظر في الشكوى التي ترد من المستهلك والتحقيق فيها ومن ثم تصويبها.

كما يقوم المتجر بعد التعاقد مع الجهة المانحة للشهادة، بضرورة تعيين مراقب من قِبَلِ الجهة المانحة، يضمن إنشاء وتطبيق وصيانة نظام الجودة، وكتابة تقارير إلى الجهة المانحة عن أداء النظام ومراجعته واعتباره كأساس لتحسينه. ويتم ذلك خلال فترات محددة لضمان الملاءمة والفاعلية المستمدة من النظام، لتحقيق متطلبات المعايرة. ويتم الاحتفاظ بسجلات تبين هذه المراجعة والتدقيق. وعادة تمنح الشهادة لمدة ثلاث سنوات، يمكن تجديدها بعد ذلك بالاتفاق. وخلال تلك الفترة تقوم الجهة المانحة بإجراء تفتيش للتأكد من استمرار تطبيق متطلبات الشهادة. فإن وجدت أي تجاوزات تسحب الشهادة من المتجر. ويقوم المتجر الذي يحصل على الشهادة بطبعها على منتجاته ونشراته ووثائقه وخدماته مبيناً مجالها[٢].

ثانياً: الشروط الموضوعية:

تتمثل تلك الشروط في أركان العقد، وتشمل التراضي، والمحل، والسبب، وأرى أن العقد ذا صفة شكلية من حيث الانعقاد. إذ لا بد من تسجيله لدى الجهة المانحة بعد استكمال الشروط الشكلية المذكورة آنفاً. ولو تناولنا شروط العقد نجد

(١) انظر بند ٨/٣ من دليل الأيزو 1996:62

(٢) Raising standards for the world, Iso's Long-range strategies 1999-2001 ISO/GEN15 : 1998 ISBN 92-67-10285-0. ISO 1998-11/1800

بالنسبة للركن الأول وهو ركن التراضي اذ لا شيء جديد يمكن أن نستدركه. إذ أن التاجر يتعاقد مع الجهة المانحة، وبما أن صفة التاجر لا يكتسبها إلا شخص كامل الأهلية[١]، وإرادته خالية من العيوب فيما يتعلق بعقد منح شهادة الأيزو.

أما المحل فلا بد من تعينه، وهذا يبدو من خلال تحديد عناصر المتجر، سيما أن الأيزو شهادة تلحق أحد عناصر المتجر[٢]، وهي مخرجاته سواء أكانت سلع أم خدمات. فتحدد طريقة صنع المنتج أو طريقة تقديم الخدمة، والخطوات الواجب اتباعها من البدء في عملية التصنيع أو تقديم الخدمة إلى نهايتها عند وصولها إلى يد الزبائن. بل تمتد إلى ما بعد تنفيذ عقد البيع، من خلال أي إخلال يدعيه الزبائن على المنتج- وقد سبقت الإشارة إلى تسمية المرفق المتخصص بهذا الأمر خدمة الجمهور أو خدمة ما بعد البيع-.

غير أن هذا الأمر قد يثير إشكالية إفشاء أسرار المتجر. وخاصة إذا انطوى في الأصل على عناصر ذات سرية، كأن يكون لديه معرفة فنية أو براءة اختراع..، علاوة على الاطلاع على تعاملاته ومراحل نشاطه من قبل مانح الشهادة، هذا الأمر يمكن أن يؤمن بضمانات عينية أو شخصية حسب اتفاق الأطراف على تلافي هذا الموضوع[٣]. هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإن إمكانية وجود المحل أو عدم

(١) انظر د. فوزي محمد سامي - القانون التجاري - ج ١، دار الثقافة للنشر، ص ٤٠.
(٢) انظر: - Compatible Technology Worldwide. ISBN. 92-67-10205 Second Edition 1994–P.3.
(٣) انظر نص قانون المواصفات والمقاييس رقم (٢٢) لسنة ٢٠٠٠ في م ١٥ ف ج منه على اعتبار المعلومات التي تتعلق بإجراءات تقييم المطابقة سرية.

وجوده لابد من تحققها وقت منح الشهادة. أما أن تمنح شهادة لمتجر غير موجود حالا أو ممكن الوجود في المستقبل، فغير ممكنة لأن الشهادة تلتصق بالمتجر ونشاطه وتفيد أنه يطبق المعايير القياسية المعترف بها على الصعيد الدولي والوطني. وعليه فإنه لا يمكن منح شهادة لمتجر غير موجود وإلا عُدَّ ذلك مصادرة على المطلوب.

أما السبب فيتمثل بوجود ختم الشهادة على المنتج، وهذا ما يخبر (الجمهور) الزبائن بأن المتجر يطبق المعايير الصحيحة في عمله. فيندفع الجمهور إلى التعاقد معه على هذا الأساس. وبهذا يستطيع المتجر أن يكسب أكبر قدر ممكن من الزبائن وهذا هو الغرض المباشر من اكتساب شهادة الأيزو.

المطلب الثاني
الطبيعة القانونية لشهادة الأيزو

شهادة الأيزو ذاتها لها طبيعة العلامة التجارية، من حيث أنها مال معنوي منقول تشكل عنصراً من عناصر المتجر، لا يمكن التصرف به بمعزل عنه. غير أن جهة تسجيل الشهادة تختلف عن جهة تسجيل العلامة. إذ تسجل الأخيرة في سجل العلامات التجارية لدى السجل التجاري، وفق إجراءات حددها قانون العلامات التجارية رقم ٣٣ لسنة ١٩٥٢. بينما شهادة الأيزو لم ينظمها المشرع تنظيماً قانونياً، مصدر الحصول عليها هو العقد – على تفصيل سبقت الإشارة إليه- هذا العقد يرتب التزامات على كل من طرفيه وفق التفصيل الآتي:

التزامات صاحب المتجر:

١- يطبق كل المعايير والإجراءات الموضوعة من قِبَل مانح الشهادة.

٢- دفع المقابل والنفقات والمصاريف المترتبة على منح الشهادة والرقابة التي تضمن استمرارية تطبيق تلك المواصفات.

٣- التزام صاحب المتجر التزام بنتيجة، وهو أن يكون المنتج مطابقاً للمواصفات ولا يكفي أن يبذل ما بوسعه لتطبيقه.

٤- أي التزام آخر ينص عليه العقد المبرم بين الطرفين وحسب طبيعة نشاط كل متجر[١].

٥- التزامه التزامٌ مستمرٌ؛ يتيح للمانح مراقبته طيلة فترة العقد. وإذا ما أخل بتطبيق شروط الشهادة، يتم سحبها وإلغاء العقد نحو المستقبل، ولا ينتهي العقد بأثر رجعي – كونه عقداً مستمرا-.

التزامات مانح الشهادة:

١- المحافظة على سرية المعلومات التي اطلع عليها بحكم دراسة المتجر وعناصره لمنح الشهادة.

٢- هذا الالتزام يمتد حتى بعد انتهاء العقد.

٣- أن يزود صاحب المتجر بكل المعايير الصحيحة والقياسية ويعد التزامه هذا هو التزامٌ بنتيجة وليس بذل عناية للوصول إلى المعايرة العلمية

(١) انظر : ISO WHITE PAPER – Lawrence – Deicber – ISO Secretary General – Janauary – 1992.

الدقيقة. لأن هذه الشهادة تعتمد على خطوات لابد من تطبيقها للوصول إلى النتيجة المتفق عليها والتي محصلتها جذب الزبائن إلى المتجر.

يظهر هذا العقد المبرم بين صاحب المتجر ومانح الشهادة - كما سبقت الإشارة - على شكل ختم على البضاعة. يوجد علاقة بين التاجر والزبون يمكننا تحليلها بالآتي:

١- يعد الختم إقراراً[(١)] من صاحب المتجر، بأن متجره يطبق المواصفات العلمية في مخرجاته.

٢- إقرار التاجر هذا يختلط بالتزامه في تحديد المحل تحديداً نافياً للجهالة الفاحشة من حيث نوعه ومقداره وجودته[(٢)]. وهنا يشير التاجر إلى جودة المنتج بمجرد وضع الشارة التي تدل على شهادة الأيزو.

٣- التزام التاجر في تقديم بضائع أو خدمات للزبائن ذات جودة تتناسب مع المعايير الصحية والعلمية يمتزج مع التزامه بتنفيذ العقد بحسن نية[(٣)]، ويعد تأكيداً لالتزامه بضمان العيوب الخفية[(٤)].

---

(١) انظر نص المادة ٤٦ من قانون البينات رقم (٣٠) لسنة ١٩٥٢، "الإقرار غير القضائي هو الذي يقع في غير مجلس الحكم أو يقع في مجلس الحكم في غير الدعوى التي أقيمت بالواقعة المقر بها".

(٢) تنص المادة (١٦١ ف١) من القانون المدني الأردني على ما يلي "يشترط في عقود المعاوضات المالية أن يكون المحل معيناً تعيناً نافياً للجهالة الفاحشة بالإشارة إليه أو إلى مكانه الخاص إذا كان موجوداً وقت التعاقد أو ببيان الأوصاف المميزة له مع ذكر مقداره إن كان من المقدرات أو نحو ذلك مما تنتفي به الجهالة الفاحشة".

(٣) م ٢٠٢ مدني أردني ف١ "يجب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية.

(٤) انظر م ٥١٢ مدني أردني "يعتبر البيع منعقداً على أساس خلو المبيع من العيوب إلا ما جرى العرف على التسامح به".

كما نجد بأن الفقه والقضاء الفرنسيان قد ألقيا على كاهل التاجر (صاحب المتجر) التزاماً عاماً يتمثل بإعلام الزبائن بكل المخاطر التي يمكن أن تنتج عن السلعة التي يبيعها. ويعتبر التزامه هذا التزاماً مهنياً(١).

المبحث الثالث

الهسب HACCP

نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة

HAZARD Analysis Critical control Point

وهو نظام متكامل يوفر الحماية الصحية للمستهلك من المخاطر الناجمة عن عدم تطبيق الإجراءات الصحية. ويتكون هذا النظام من مجموعة مبادئ تتعلق بالسيطرة على الغذاء. ابتداءً من عملية تسلم المواد الأولية للتصنيع الغذائي وتخزينه، وتجهيزه، وحفظه، وعرضه للبيع.... وعليه فإن هذا النظام يمتاز عن الإدارة الشاملة (TQM) والأيزو (ISO) بأنه يتعلق بالمواد الغذائية حصراً. وعليه فإن المتجر الذي يتبنى هذا النظام يجب أن يكون نشاطه التصنيع الغذائي. ويشار إلى ذلك بالممارسات الجيدة للصناعات الغذائية، ويشار لها باللغة الإنجليزية Good Manufacturing Practices.

نشأ هذا النظام منذ الستينات كنظام تأمين جوده، وتحسين الصناعات الغذائية على أساس مبادئ معينة يضمن من خلالها فحص واختبار المنتج لمعرفة مدى

(١) انظر د. نائل عبد الرحمن صالح – حماية المستهلك في التشريع الأردني دار نشر زهران – عمان ١٩٩١، ص ٥٤.

صلاحيته للاستهلاك البشري. وأصبح يرمز لهذا النظام بالحروف الأولى التي تشير إلى تطور الصناعات الغذائية، لمنع المخاطر المستعملة في تصنيع الغذاء، عن طريق تحسين الخطوات المتبعة في هذا الأمر وكل ما يسبقها أو يتبعها من تخزين ونقل وعرض وحفظ، حتى أصبح يشكل مبدأ رسمياً لضبط الغذاء، وقد تم الترويج لهذا النظام في كثير من بلدان العالم، ومنها الأردن، وتأسست جهات صحية دولية بهذا الشأن ونشأت وكالات متخصصة بالضبط الغذائي مهمتها ضبط الصناعات الغذائية ومراقبة المستوردين والمصدرين والمنتجين، وأصبح هذا النظام هو الآخر يبدو على شكل شهادة تظهر على شكل شعار يختم على المنتجات الغذائية. ويعني هذا الشعار المثبت على المنتج أنه قد تم اتباع كل المعايير الصحية على عملية التصنيع منذ أن كان مواداً أولية إلى وصوله بشكله النهائي إلى الزبائن. هذه المعايير موضوعه من قِبَلِ جهات دولية[(١)]. منها على سبيل المثال وكالة اللويدز Lloydis أو SGS Ltd YARSLEY International Certification Services، ولهذه الوكالات في العادة وكلاء في كل أنحاء العالم، إذ يستطيع التاجر الذي يرغب في الحصول على هذه الشهادة أن يحصل عليها عن طريق العقد الذي يسعى إلى إبرامه مع أحد وكلاء تلك الجهات[(٢)].

(١)

(٢) من الجهات الموجودة في الأردن كوكيل لتلك الجهات الدولية شركة أبو غزاله للاستشارات كذلك شركة الخبراء العرب في الهندسة والإدارة، أما الشركات التي حصلت على هذه الشهادة، فهي على سبيل المثال ألبان العصرية، شركة المطاحن والمعكرونة الحديثة، شركة مذيب حداد، شركة الألبان الدانمركية الأردنية، دجاج حمودة...الخ.
انظر تقرير صادر عن دائرة المواصفات والمقاييس الأردني دائرة الأرشيف.

المطلب الأول
خصائص نظام تحليل المخاطر (HACCP)

تتميز شهادة هذا النظام بأنها:

١- تبدو على شكل شهادة تختم على البضائع المصنوعة، والتي يجب أن تكون مواد غذائية، تخضع للتصنيع والحفظ....

٢- هذه الشهادة تصدر عن جهة مانحة، تأخذ على عاتقها تطبيق المتجر للمعايير التي تضعها بعد دراسات وفحص ومراقبة. وتدقق في تطبيقها من خلال سجلات خاصة يتم تثبيت شروط العقد فيها.

٣- يحصل التاجر عليها عن طريق العقد الذي يبرمه مع الجهة المانحة.

٤- وبالتالي فإن النظام بعمومه له ذات سمات عناصر الملكية الفكرية، التي تكون جزءاً من عناصر المتجر المعنوية.

٥- لا تسجل في السجل التجاري، ولكن لها سجل خاص في الوكالة التي يتعاقد معها التاجر.

٦- وبما أنها عبارة عن خطوات فلا يستطيع التاجر التصرف بها بمعزل عن المتجر.

٧- ظهور الشهادة على البضاعة يعد إقراراً من التاجر بأن متجره طبق المعايير القياسية في عملية التصنيع. مما يشجع الزبائن على تعاطي البضائع كونها ذات مواصفات صحية.

المطلب الثاني
الطبيعة القانونية لنظام تحليل المخاطر
(HACCP)

يشبه هذا النظام إلى حد كبير شهادة الأيزو، غير أن شهادة هذا النظام- وكما سبقت الإشارة إلى ذلك- تنحصر في نشاط التصنيع الغذائي. تهب شهادة تلحق البضائع التي هي مخرجات المتجر لتبين إتباع كل الخطوات القياسية والصحية في كل العمليات التي خضعت لها البضاعة- التي هي عبارة عن مواد غذائية-. هذه الشهادة يمكننا اعتبارها إقراراً من التاجر بإتباعه الخطوات المذكورة آنفاً. كما أن هذا النظام يترتب بعقد بين التاجر والجهة المانحة للشهادة يلتزم التاجر بموجبه:

١- بإتباع الخطوات المعدة من الجهة المختصة، والتي هي عبارة عن معايير ومقاييس دولية وخطوات ذات سمة علمية في التصنيع والتخزين والعرض والحفظ.
٢- يدفع الأجور والمصاريف والنفقات التي ترتبت للجهة المانحة للشهادة.
٣- تزويد هذه الجهة بكل المعلومات اللازمة لتطبيق النظام وذلك لقاء ضمانات بعدم إفشائها الأسرار المتعلقة بالمتجر.

بتمام تطبيق كل الالتزامات التي يرتبها العقد تمنح الشهادة إلى المتجر بأنه يطبق المعايير الدولية وتثبت على شكل شعار على البضاعة، لهذا توجد علاقة بينه وبين الزبائن مفادها:

١- أن التاجر يلزم نفسه في مواجهة زبائنه بأن البضاعة خضعت لشروط الرقابة الصحية والخطوات القياسية.

٢- أن لكل متضرر من هؤلاء الزبائن أن يرجع على التاجر وفق هذه العلاقة القانونية. وليس وفق المسؤولية التقصيرية (الفعل الضار).

الخاتمـــــــــة

في نهاية بحثنا لا يسعنا إلا أن نلخص أفكارنا بالآتي:

١- إن القانون التجاري وليد البيئة العملية، ومجال العولمة الواسع في طرح أفكارها عملياً، خاصة في إيجاد أسواق تتمثل بإقبال الزبائن على البضائع التي تتعاطاها المتاجر في مختلف الأصقاع. هذا الإقبال يرتبط بعناصر معظمها نظمها المشرع. غير أننا اعتدنا على المشرع الأردني ذات النظرة الشفافة والبعيدة، وخاصة في هذا الميدان (ونقصد الميدان التجاري)، إذ أنه لم يَفُتْه أنه ميدان عرفي لا يمكن حصره بالنصوص القانونية. الأمر الذي يبدو من خلال عدم تقييد النصوص وإيرادها على سبيل المثال لا الحصر. ويبدو ذلك جلياً في نص المادة (٣٨) من قانون التجارة النافذ إذ ترد عناصر المتجر على سبيل المثال لا الحصر.

٢- هذه العناصر يمكننا أن تضيف إليها عناصر مستحدثة، من شأنها جذب الزبائن بعد إحداث تطورات في مخرجات المتجر، تتعلق بشكل تلك المخرجات أو عمرها أو الأخبار عن سلامة الإجراءات المتبعة في الإنتاج.

٣- ويؤدي إلى إيجاد منافسة مشروعة بين التجار، تتجسد تلك المنافسة بجذب الزبائن.

٤- وتبدو العناصر المستحدثة متمثلة بإدارة المتجر ذاته أو بطريقة صنع أو حفظ منتجاته، وتأثيرها بالبيئة كما هو حال شهادة الأيزو والهسب.

٥- وهي عناصر لم يتناولها الفقه القانوني بالتحليل و لم يتعرض لها القضاء، و لم ينظمها المشرع تنظيما قانونياً. وربما يعود السبب إلى حداثتها أولاً ولطبيعتها إذ أنها تتعلق بأسرار المتجر لارتباطها بنشاط التاجر وتعاملاته.

٦- هذه العناصر كما لاحظنا تمتاز بطبيعة معنوية تضيف إلى عموم المتجر قيمة مالية الأمر الذي يجعل منها تحمل مفهوماً مالياً ذا صفة منقولة. تدخل في مفهوم عناصر الملكية الفكرية.

٧- الأمر الذي يدعونا إلى تطبيق القواعد الدولية والوطنية الخاصة بحماية هذه العناصر على ما تم استحداثه في هذا الميدان.

قائمة المصادر

المصادر العربية:

١. د. أكرم باملكي. القانون التجاري - مكتبة دار الثقافة. ج١، ١٩٩٨.

٢. د. حسن علي الذنون، ود. محمد سعيد الرحو. نظرية الالتزام — دار وائل للنشر ٢٠٠٢.

٣. د. حمد الله محمد حمد الله. الوجيز في الملكية الصناعية والتجارية. دار النهضة العربية، ١٩٩٧.

٤. د. زهير عباس ود. حلو أبو حلو. الوجيز في شرح القانون التجاري الأردني. مركز حمادة للطباعة، ط ٢٠٠١.

٥. د. عزيز العكيلي. شرح القانون التجاري. ج١ مكتبة دار الثقافة. بلا.

٦. د. علي جمال الدين عوض، القانون التجاري. دار النهضة العربية — القاهرة. بلا

٧. د. عمر وصفي عقيلي. المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة- دار وائل للنشر. عمان ٢٠٠٢.

٨. أ.د فوزي محمد سامي. القانون التجاري. ج١ دار الثقافة للنشر والتوزيع. عمان. بلا.

٩. د. نائل عبد الرحمن صالح. حماية المستهلك في التشريع الأردني – دار نشر زهران. عمان ١٩٩١.
١٠. قانون البينات رقم ٣٠ لسنة ١٩٥٢.
١١. قانون رخص المهن رقم ٢٨ لسنة ١٩٩٩ المنشور في عدد الجريدة الرسمية رقم ٤٣٧١ في ١٩٩٩/٨/١٦ ص٣٠١٥.
١٢. قانون العلامة التجارية رقم ٣٣ لسنة ١٩٥٢ المنشور في عدد الجريدة الرسمية رقم ١١١٠ تاريخ ١٩٥٢/٦/١.
١٣. القانون المدني الأردني ١٩٧٦.
١٤. قانون المواصفات و المقاييس رقم ٢٢ لسنة ٢٠٠٠.
١٥. نشرة تعريفية على معدة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية باللغة الإنجليزية.
١٦. نشره مجموعة فيلادلفيا للاستشارات الإدارية. الأردن.
١٧. نشرة مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية مشروع .
١٨. محاضرات تعريفية ألقيت ضمن دورة تعريفية بأنظمة إدارة الجودة ونظام الجودة في مؤسسة المواصفات و المقاييس الأردنية.

المصادر الأجنبية:

1

2

3

4

5

6